

# Norma & Procedimiento de **Aportación y Sobre las Quejas Comunitarias**

Community Complaint Policy & Procedure – Policy No. 405



## **NORMA**

**El Programa de Educación Temprana de PSESD está comprometido a proveer servicios para niños y familias de la más alta calidad, por eso recibe con gusto cualquier aportación al personal de centros y/o al personal de PSESD de los padres de familias, tutores, y miembros de la comunidad.** Los miembros comunitarios y/o los participantes del programa (padres/tutores) **también** pueden presentar sus quejas acerca del Programa de Educación Temprana, sobre cualquier miembro de un Centro ECEAP/Head Start o sobre un miembro del personal de PSESD. Los nombres de todos los miembros del personal de los sitios y de los administradores, así como el proceso para contactarlos se les proporcionará a los padres/ tutores durante la orientación o a través de otro medio al principio del ciclo escolar o bajo pedido. Se puede utilizar el procedimiento para las Quejas Comunitarias cuando el querellante siente que se han violado las normas de ECEAP/Head Start. Los casos que son adecuados pueden incluir, pero no están limitados a alegaciones de:

1. Aplicación injusta o arbitraria de la norma de inscripción
2. Violación de las normas y procedimientos de ECEAP/Head Start
3. Prácticas no apropiadas con los niños
4. Sospecha de abuso
5. Incumplimiento de la confidencialidad
6. Conducta no ética
7. Acciones discriminatorias
8. Represalias

El querellante debe recibir una respuesta donde se reconozca que han recibido su queja, antes de **10.7** días laborales desde la fecha en la que se llenó la queja.

## **PROCEDIMIENTO**

**Aportación siempre se considera informal y el personal del centro reconocerá, escuchara, y participara en conversaciones con los participantes del programa y miembros comunitarios, dentro del ambiente de colaboración.**

### **Resolución Informal de Quejas**

Las quejas sobre temas concernientes a un centro local se deben llevar primero al miembro del personal relevante o al Director de Centro/ Supervisor de Sitio local. Se hará todo el esfuerzo para resolver las quejas a través de discusiones informales entre el querellante y el miembro del personal o el Director de Centro ECEAP/Head Start /Supervisor del Sitio/Proveedor de Cuidado Infantil en un Hogar Familiar local. Si la situación no se resuelve satisfactoriamente, el querellante puede proseguir a presentar una queja formal. No habrá represalias en contra de un querellante o en contra del hijo de un querellante por presentar una queja informal.

### **Resolución Formal de Quejas**

1. Cualquier miembro comunitario o padre/tutor de la Educación Temprana puede utilizar el procedimiento de quejas, **como individuo o como un grupo de personas.**
2. Las quejas formales concernientes al personal de PSESD o a un Proveedor de la Guardería en un Hogar Familiar deberán pasar inmediatamente al Superintendente Asociado para la Educación Temprana. Las quejas relacionadas con el Superintendente Asociado para la Educación Temprana relacionados con ese mismo Superintendente Asociado para la Educación Temprana se llevarán al Superintendente de ESD o a la persona designada.
3. No habrá represalia en contras de un querellante ni en contra de su hijo por utilizar el procedimiento para presentar quejas. Dichas acciones alegatorias deberán constituir fundamentos para una queja por separado.

Los siguientes procedimientos se aplican para procesar una queja que no ha sido resuelta localmente o aquellas que involucren al personal de PSESD. Estos procedimientos son además de cualquier procedimiento legal que pueda existir dentro de la agencia que opera los programas ECEAP o Head Start.

### Responsabilidad de la Persona que Llena una Queja (muchas veces llamado Querellante)

1. La persona que llena la queja lo hará por escrito
2. El querellante debe ser específico y describir las condiciones o circunstancias de la inquietud
3. El querellante debe incluir información sobre cómo comunicarse con la persona que presenta la queja.

La queja se debe enviar a una de las siguientes personas:

- A. Las quejas relacionadas con inquietudes que tienen naturaleza legal, incluyendo aquellas que tengan que ver con el personal del centro se deben mandar al centro y/o al Director del sitio local.
- B. Las quejas relacionadas con el personal de PSESD o con los proveedores de una guardería en hogar familiar se deben enviar al Superintendente Asociado para la Educación Temprana de PSESD.
- C. Las quejas relacionadas con el Superintendente Asociado para la Educación Temprana de PSESD se deben enviar al Superintendente de PSESD.

Los nombres y las direcciones de cualquiera de los funcionarios listados anteriormente se pueden obtener en la oficina de Educación Temprana de Puget Sound ESD llamando al 425-917-7700.

### Derecho a Apelar la Decisión del Director del Centro o del Director Ejecutivo de PSESD

Si un Director de Centro o el Superintendente Asociado para la Educación Temprana le niega validez a una queja, se le aconsejará al querellante sobre su derecho a una audiencia adicional si no se siente satisfecho(a) con la respuesta. Puede elegir proseguir con su inquietud ya sea a través de la norma de quejas comunitarias del subcontratista local o al enviar la queja al Superintendente para la Educación Temprana de PSESD si apela el Proceso para la Apelación Sobre del Superintendente Asociado:

El Superintendente Asociado llevará a cabo una investigación de la queja incluyendo el contactarse con el Director del Centro cuando sea adecuado, y deberá responder por escrito dentro de un período de 15 días hábiles desde que se recibió la apelación, enviando una copia al Director del Centro.

### Responsabilidad del Funcionario que Recibe la Queja

El funcionario llevará a cabo una investigación a fondo de la queja, la cual puede incluir una reunión con el querellante. El funcionario responderá por escrito al querellante en no más de un período de **10.7** días laborales después que se haya recibido la queja. Esta respuesta por escrito informará claramente sobre cualquiera de lo siguiente:

1. Que la queja por escrito se ha recibido y cuáles son los siguientes pasos junto con una cronología de dichos pasos.
2. Que el funcionario niega la validez de la queja, o;
3. Que se ha designado un plan para la corrección de acciones y que se implementará prontamente en su totalidad.
4. En el caso que la queja aun siga sin resolverse a la satisfacción del querellante, esta persona puede solicitar una reunión formal con el Superintendente de PSESD o con la persona designada y el Presidente del Concejo de Nomas, utilizando procedimientos comparables a los de una "audiencia justa" contenidos en WAC 38808 y en los procesos Administrativo de la Ley RCW 34.04 para casos disputados. La Junta Para Audiencias deberá programar una audiencia dentro de un período de 15 días laborales después de la reunión. Las tres personas en la junta para audiencias tomarán una decisión sobre la queja.

Aprobado por el Concejo de Normas: **24 de septiembre 2013-24 de marzo 2015??**

Aprobado por la Junta Directiva: Necesita aprobación

Estándares de Rendimiento ECEAP: A-6, A-10, G-2

Estándares de Rendimiento de la Ley de Head Start t: n/a

Estándares de Rendimiento Head Start Performance: 1304.50